

Cisco Unified Contact Center Express 8.x のリモート モニタリング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[リモート モニタリング](#)

[リモート モニタリング アプリケーションの設定](#)

[アプリケーション トリガーの追加](#)

[リモート モニタリング スーパーバイザの作成](#)

[スーパーバイザへのリソースと CSQ の割り当て](#)

[Unified CCX からの CSQ ID 表示](#)

[モニタ開始の手順](#)

[コール モニタリングと録音の問題](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Unified Contact Center Express (CCX) リモート モニタリング機能により、スーパーバイザは自分が Unified Communications Manager (CM) ユーザ プロファイルを所有するすべてのサイトにコールを発信し、エージェントの会話をモニタできます。

スーパーバイザとして会話を監視する場合は、コールのすべての当事者の会話を聞くことができます。コールの当事者にはコールが監視されていることは示されません。スーパーバイザがコールに加わったり、コールの当事者がスーパーバイザの声を聴いたりすることはできません。これをサイレント モニタリングと呼びます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

リモート モニタリング

Unified CCX Premium を購入すると利用できるこのアプリケーションを使用して、スーパーバイザはエージェントの会話をモニタすることができます。リモート モニタリングでは、コールの監視方法として次のいずれかを選択できます。

- リソース（エージェント）別：この場合、エージェントの内線でリソースを識別します。エージェントが通話中の場合は、すぐにモニタリングが開始されます。エージェントが通話中でない場合は、エージェントにコールが提示されたとき（つまり、エージェントの電話が鳴ったとき）またはエージェントがコールを開始したとき（つまり、エージェントの受話器を取り上げたとき）にモニタリングが開始されます。
- Contact Service Queue（CSQ）別：この場合、CSQ に属しているエージェントのコールを監視します。CSQ 別に監視する場合、メニューから CSQ を選択します。選択した CSQ に属するエージェントにコールが提示されたときに、そのエージェントとコールのモニタリングが開始されます。

リモート モニタリング アプリケーションの設定

スーパーバイザがエージェントの会話をモニタできるようにリモート モニタリング機能を使用する場合は、リモート モニタリング アプリケーションを設定する必要があります。この作業を行うには、次の手順を実行します。

1. Unified CCX Administration のメニュー バーから、[Applications] > [Application Management] を選択します。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management
Script Management
Prompt Management
Grammar Management
Document Management
AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

2. [Add New] をクリックします。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help











Application Management

 Add New  Refresh All

Status

 7 records found

Application List

Name 	ID 	Type 
 voice	2	Cisco Script Applicati
 Naveen	1	Cisco Script Applicati
 Busy	4	Busy
 ring no answer	5	Ring-No-Answer
 Naveen2	3	Cisco Script Applicati
 Expert	0	Cisco Script Applicati
 voice OB	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

[Add a New Application] Web ページが開きます。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application

Next Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

*- indicates required item

3. [Application Type] ドロップダウン メニューから [Cisco Script Application] を選択し、[Next] をクリックします。[Ciscoスクリプトアプリケーション (Cisco Script Application)] Web ページが表示されます。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application

Add Cancel Back to Application List

Status:

Status : Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *	<input type="text" value="Remote Monitor"/>
ID*	<input type="text" value="7"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Script*	<input type="text" value="SSSCRIPT[rmon.aef]"/> <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> AuthenticationRetry	<input type="text" value="3"/>
<input type="checkbox"/> welcomePrompt	<input type="text" value="SSA/welcomeRmon"/> <input type="button" value="Show Prompts"/>
Description	<input type="text"/>
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/> <input type="button" value="Edit"/>

*- indicates required item

4. この Web ページを使用して、次のフィールドを指定します。[Name] — アプリケーションの名前。これは必須フィールドです。[ID] — 自動生成される ID を使用するか、固有 ID を入力します。これは必須フィールドです。[Maximum Number of Sessions] — モニタリングセッションを有効にする同時セッションの最大数。これは必須フィールドです。[Script] — カスタマイズされたリモート モニタ スクリプトを選択するか、ドロップダウン リストから [rmon.aef] を選択します。[Description] — 自動的にこのフィールドに入力するには、Tab キ

ーを使用します。 [Enabled] — (オプション ボタン) [Yes] を受け入れます (デフォルト)。 [Default Script] — [System Default] を受け入れます。 デフォルト スクリプトは、構成されたアプリケーション スクリプトにエラーが生じると実行されます。

5. [Add] をクリックします。 [Remote Monitoring] Web ページが更新され、次のメッセージがステータス バーの下に表示され、 [Add New Trigger] ハイパーリンクが左のナビゲーション バーに表示されます。

The operation has been executed successfully

アプリケーション トリガーの追加

シスコの新しいアプリケーションを追加したら、アプリケーションが Unified CM/Unified CME テレフォニー コールや HTTP 要求に応答できるように 1 つ以上のトリガーを追加する必要があります。トリガーは、着信コンタクトに応答してアプリケーション スクリプトを起動するよう指定された信号です。 Unified CCX システムは Unified CM/Unified CME テレフォニーのトリガーを使用して電話コールへの応答をトリガーし、HTTP トリガーを使用して HTTP 要求に応答します。

アプリケーションにトリガーを追加するには、以下の 2 つの方法のいずれかを使用できます。

- シスコのアプリケーションの Web ページからトリガーを追加します。
- サブシステム メニューから使用できる [Unified CM/Unified CME Telephony] または [HTTP Triggers] Web ページからトリガーを追加します。

HTTP トリガーはアプリケーションを起動するためのユーザがクライアント ブラウザに入力する相対 URL です。 HTTP トリガーとして使用するために、eXtensible Style Language Transformation (XSLT) テンプレートまたは Java Server Pages (JSP) テンプレートをアップロードできます。

HTTP がトリガーする要求の例を次のパスで示します (HTTP トリガー名に /hello を使用)。

`http://www.appserver.acme.com:9080/hello`

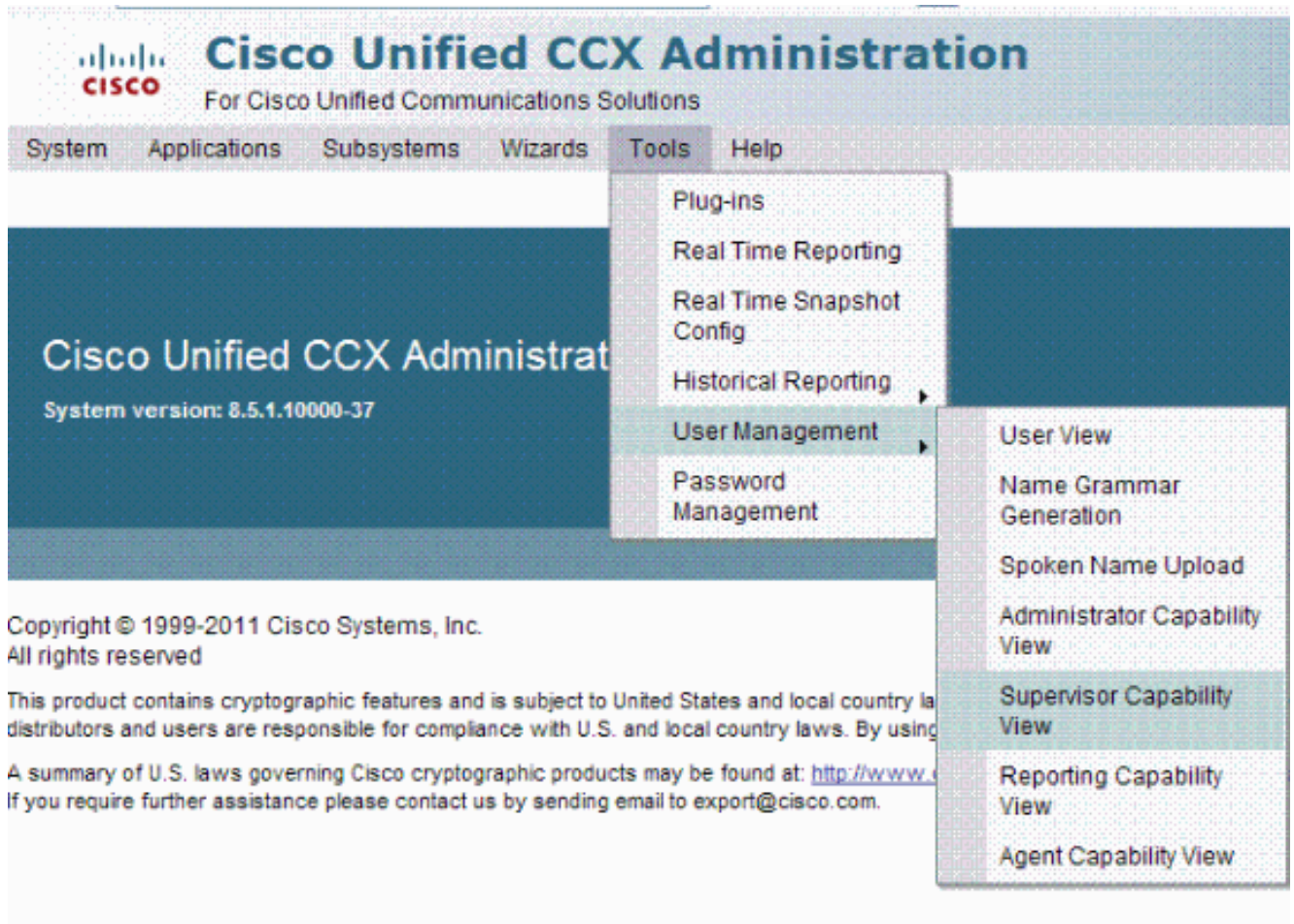
この例では、URL はホスト名 `www.appserver.acme.com` のポート 9080 で実行する Web サーバ上で HTTP トリガーの「/hello」を使用してアプリケーションを起動します。 [シスコスクリプト アプリケーション (Cisco Script Application)] Web ページから HTTP トリガーを追加したり、HTTP サブシステムからトリガーを追加したりできます。

注: 次の手順は、リモート モニタリングのスーパーバイザを作成し、スーパーバイザにリソースと CSQ を割り当てることです。

リモート モニタリング スーパーバイザの作成

リモート モニタリングのスーパーバイザを作成するには、次の手順に従います。

1. Unified CCX Administration のメニュー バーから、 [Tools] > [User Management] > [Supervisor Capability View] を選択します。



2. [User Configuration] Web ページが開き、2つのペインにリストが表示されます。左ペインに既存の Unified CCX スーパーバイザのリスト、右ペインに使用可能なユーザのリストが表示されます。



User Configuration

Update Clear Back to User List

Status

Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

uccxadmin
3333

Available Users

1000
3434
51302455
6666
ammu
appu
malu
naveen
one
ramki
tappu

Update Clear Back to User List

* indicates required item

If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

各方向の矢印を使用して、必要に応じてユーザを変更します。変更はこのページで動的に表示され、すぐに有効になります。

3. 必要に応じて、この手順を繰り返して複数のユーザにスーパーバイザ機能を割り当てます。

[スーパーバイザへのリソースと CSQ の割り当て](#)

スーパーバイザにリソースと CSQ を割り当てるには、[Remote Monitor configuration] Web ページを使用します。このページから、監視を許可されるリソースと CSQ のリストをスーパーバイザに割り当てることができます。この作業を行うには、次の手順を実行します。

1. Unified CCX Administration のメニューバーから、[Subsystems] > [RmCm] > [Remote Monitor] を選択します。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Cisco Unified
System version: 8.5.1.10

- Cisco Unified CM Telephony
- RmCm
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues
- RmCm Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor**
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States export control laws. Cisco and its distributors and users are responsible for compliance with U.S. and other applicable laws.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

注: [Remote Monitor] Web ページが開き、Unified CCX スーパーバイザである Unified CM ユーザの [Supervisor]、[Name]、および [User ID] が表示されます。

- [User ID] の値をクリックします。これは、Unified CCX スーパーバイザとして設定されている Unified CM ユーザです。

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Remote Monitor

Status

i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List
Supervisor

- この Web ページを使用して、次のフィールドを指定します。[Contact Service Queues Name] — (チェックボックス)。スーパーバイザがモニタできる CSQ 名。[Resources] — (チェックボックス)。スーパーバイザがモニタできるエージェントのユーザ ID。



4. [Update] をクリックして変更を適用します。これで、スーパーバイザは [Unified CCX Supervisor] Web ページにアクセスして、許可された CSQ とエージェントを表示できるようになりました。注: リモート モニタリング スクリプトの実行に、CSQ ID の指定が必要な場合があります。この ID は内部的に生成され、[Unified CCX Supervisor] ページにのみ表示されます。

Unified CCX からの CSQ ID 表示

[Unified CCX Supervisor] Web ページから CSQ ID を表示するには、次の手順を実行します。

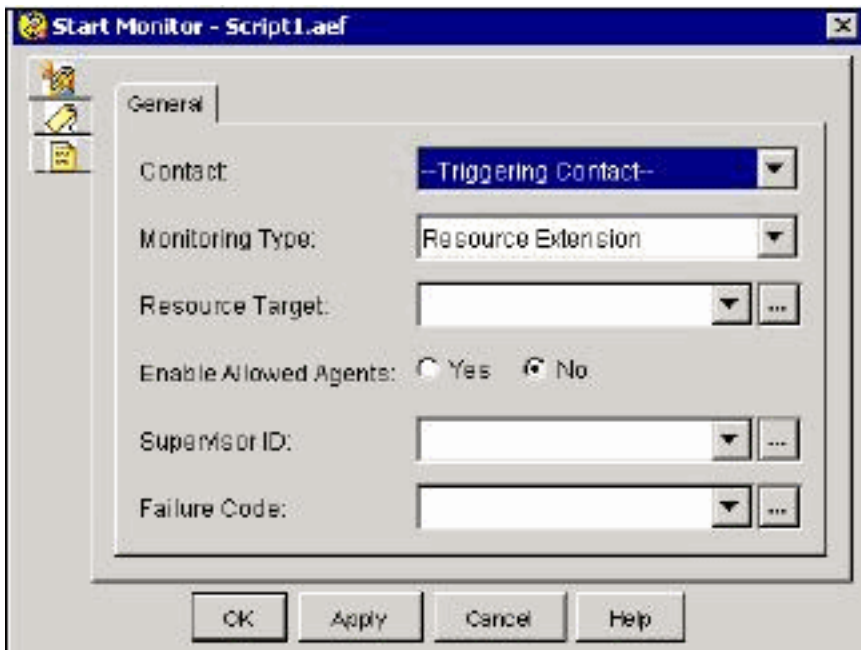
1. [Unified CCX Supervisor] Web ページから、リモート モニタリング スーパーバイザとしてログインします。
2. Unified CCX Administration のメニューバーから、[Tools] > [Plug-ins] を選択します。
3. [Cisco Unified CCX Desktop Suites] ハイパーリンクをクリックします。
4. [View CSQ] ハイパーリンクをクリックして、許可されている CSQ を表示します。



[CSQ ID] 列に ID 値が表示されます。その値をモニタ開始の手順で選択した CSQ に入力する必要があります。

モニタ開始の手順

Customer Response Solutions アプリケーションから、モニタ開始の手順を使用して、リモートモニタリング セッションを開始します。



- [Contact] — リモート モニタリングを実行する担当者。
- [Monitoring type] : [Resource Extension] — リモート モニタリングはエージェントの内線番号別に実行されます。 [Contact Service Queue] — リモート モニタリングは CSQ 別に実行されます。
- [Resource Target] — 監視するリソースの内線番号またはコンタクト サービス キューを示す変数または式。
- [Enable allowed agents] — リモート スーパーバイザに関連付けられたエージェントのみを監視対象にすることができるセキュリティ機能を有効または無効にするチェックボックス。 デフォルト設定ではどのエージェントもモニタできません。
- [Supervisor ID] — スーパーバイザを特定するユーザ ID。
- [Failure Code] — ステップ障害時の理由コードの保存に使用する変数。

コール モニタリングと録音の問題

問題

通話録音とモニタリング ツールによる断続的な問題が起こります。 コールがエージェント デスクトップでアクティブになり、通話を録音するタスク ボタンをクリックすると遅延があります。この遅延の後に、エラーが発生したことを示すエラー メッセージが続きます。 詳細については、ログを参照してください。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 複数の IPCC サーバが存在する場合、いずれかの IPCC サーバの LDAP 情報が `calabrio ldap` に読み込まれていることを確認します。
2. 第 2 ノードの VoIP モニタ サービスを停止します。
3. 最初のノードの VoIP モニタ サービスを再起動します。
4. 第 2 ノードの VoIP モニタ サービスを開始します。
5. 両方のノードの Desktop Recording and Statistics サービスを再起動します。

関連情報

- [CRS でのサイレント モニタリングと録音の設定および導入](#)
- [Catalyst スイッチド ポート アナライザ \(SPAN\) の設定例](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)